

e 世代的品質觀

呂執中

本分會前QMRG主任委員

企業之挑戰

- 創業維艱，守成不易

- 基本策略

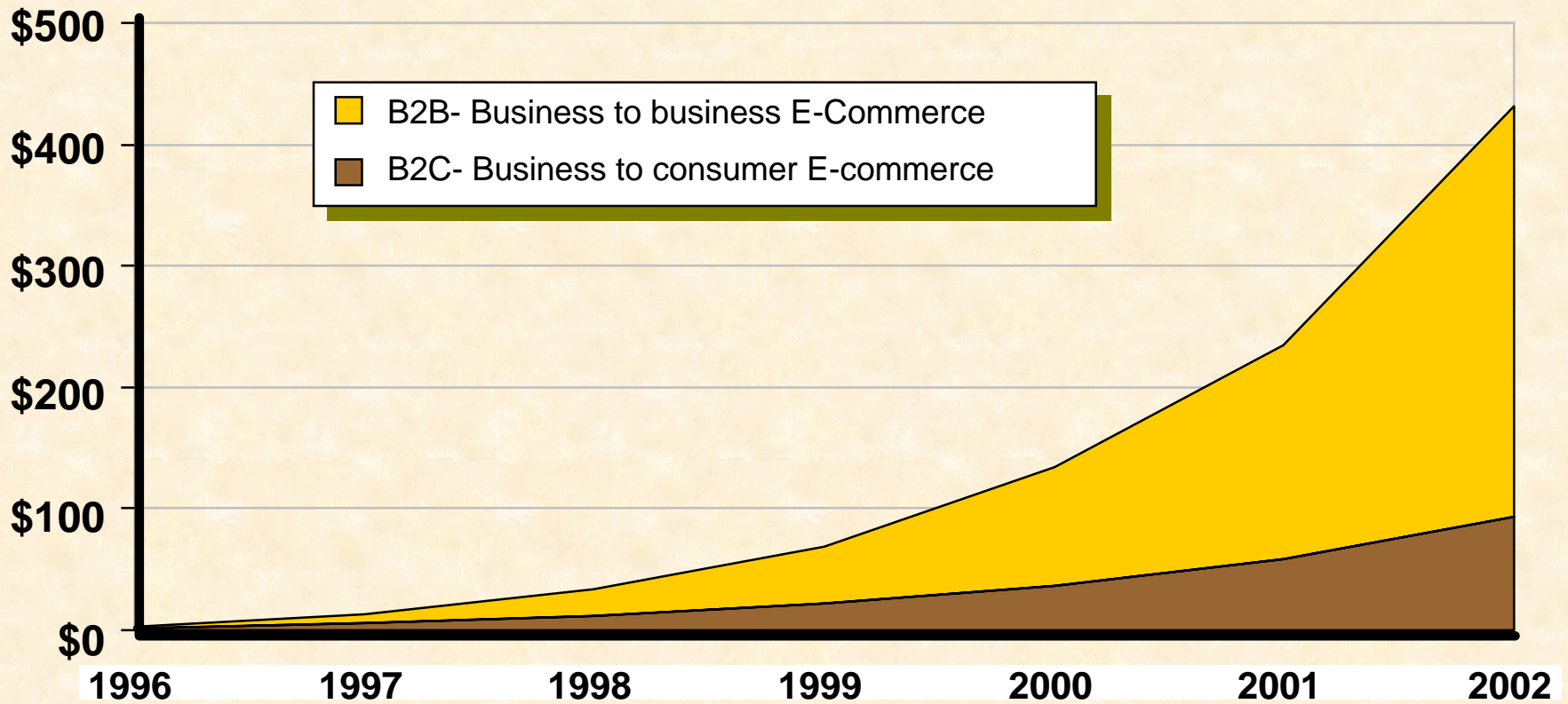
- 成本特性 → 10% ↓ , LCC, ...

- 品質特性 → ISO 9000, ppm, ...


- 時間特性 → 955, 983, ...

- 彈性特性 → 電子直銷, ...

電子商務的成長趨勢



IDC: Commerce on the Internet(US\$B)



This is an opportunity that
occurs only once in 100 years.
It's our chance to create new
businesses.

Kumagai, interQ founder, 2000

何謂電子市集



電子市集時代已經來臨

- 目前世界上已經有超過 **620** 個電子市集!!
- 以產業別作區分：
 - 17 個電子零件/元件產業
 - 29 個化學產業 (e-Chemicals, ChemConnect, ChemWeb, ...)
 - 44 個建設業
 - 16 個金屬業
 - 37 個器材業
 - 24 個汽車零件產業
 - 23 個醫護產業
- Keenan Vision 預估至2000年底將會有1,000個電子市集，2004年更會有4,070電子市集

討 論

- § 企業競爭型態已成為供應鏈對
供應鏈！
- § 電子化之趨勢進一步帶動價值
鏈整合之必要
- § 我國一般企業如何把握此趨勢？

行政院產業電子化推動方案

目標

- (一) 推廣五萬家企業、二百個體系(80%為中小企業)，深入應用B2B電子商務
- (二) 優先完成PC業B to B電子商務示範系統

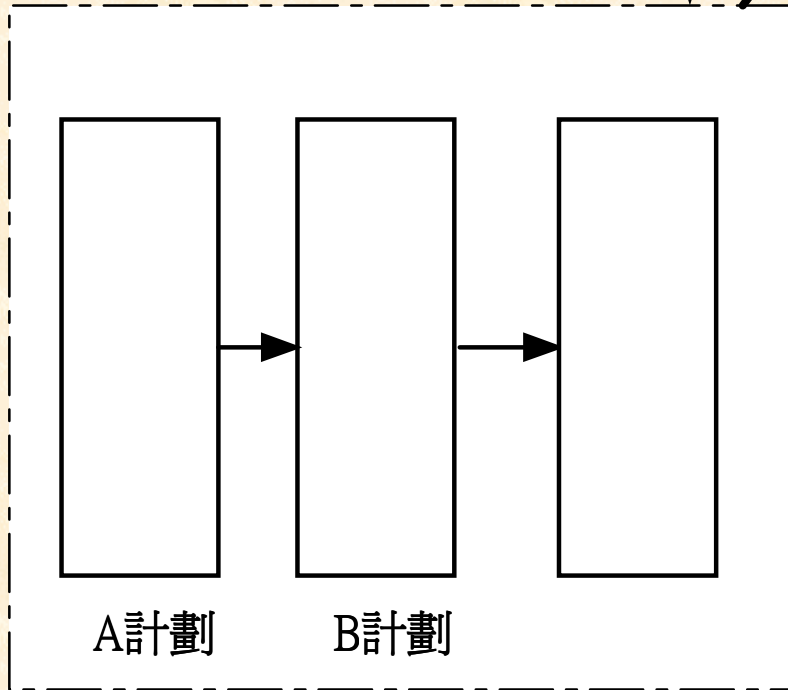
推動計劃

- 資訊業電子化推動計畫
- 其他製造業、商業、金融證卷、農業、營造業、政府與公營事業採購等推動計畫

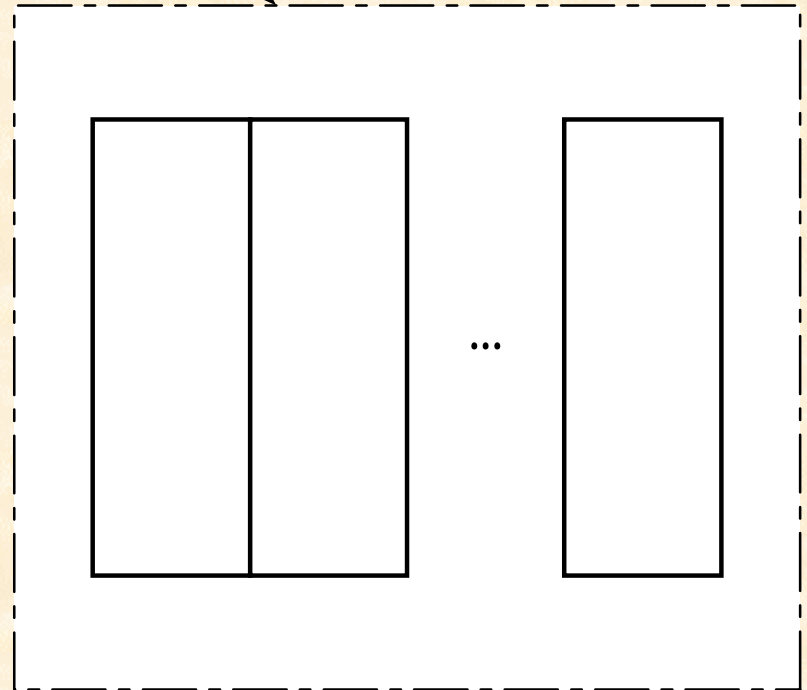
網路經濟與電子化之前瞻性應用

示範性產業之電子化應用

其他產業之電子化應用



PC產業




紡織產業 車輛產業 ... 石化產業

e世代表示企業需要...

- 新經營哲學 〈e-Business〉
- 新經營策略 〈如EC〉
- 新經營模式 〈如SCM〉
- 新品質系統 〈如CRM〉
- 新品質計劃 〈如6σ〉
- ...

⇒ 新商機!



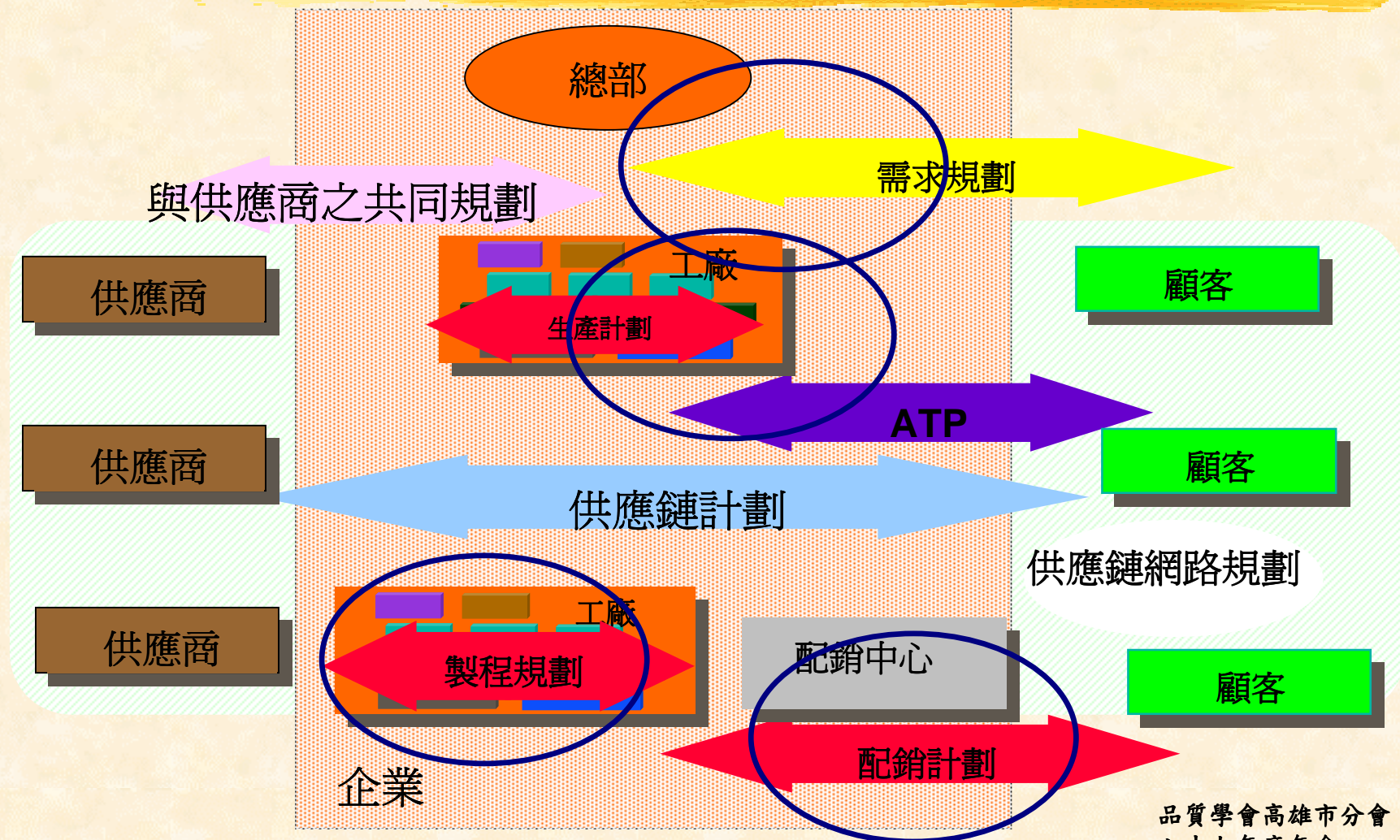
e-Business is about
business!

Martin Malecki III, 1999



e-Business or
out-of-business!

供應鏈規劃的範圍



Dramatic Financial Benefits

<u>Benchmarks</u>	<u>Improvement</u>
■ Delivery performance	16 - 28%
■ Inventory reduction	25 - 60%
■ Fulfilment cycle time	30 - 50%
■ Forecast accuracy	25 - 80%
■ Overall productivity	10 - 16%
■ Lower supply chain costs	25 - 50%
■ Fill rates	20 - 30%
■ Improved capacity	10 - 20%

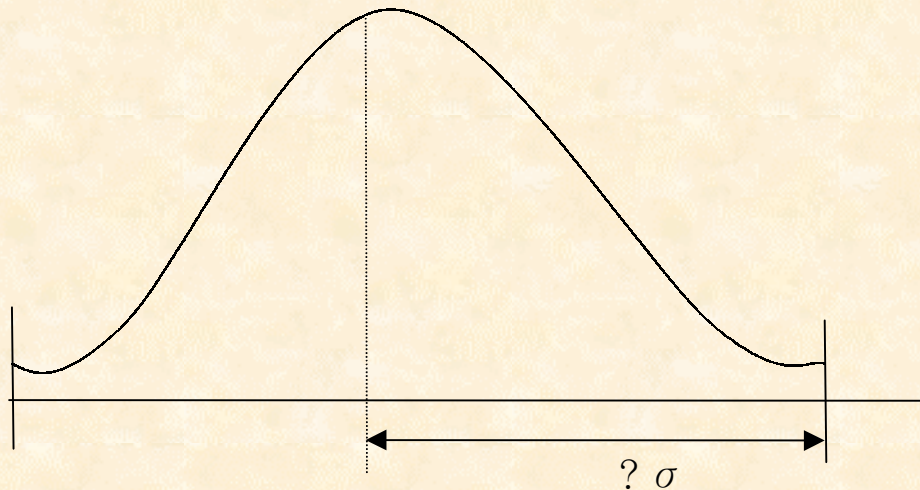
顧客關係管理系統

- 整合性的顧客資料庫
- 顧客服務需求之追蹤管理
- 顧客服務流程的標準化
- 多樣的顧客溝通管道
- 全天候的服務水準
- 顧客服務需求的分析
- 顧客行為分析



σ 之涵義

- 標準差(standard deviation, σ – sigma)為統計學上衡量變異的單位
- 依據如常態分配的理論則，由 σ 可估計出缺點數(不良率)



6 σ 品質水準

■ 係指在製程平均偏離 1.5 σ 情況下，在一百萬個元件 (機會) 中，只有產生 3.4 個缺點或錯誤

品質水準	3- σ	4- σ	5- σ	6- σ
缺點數/一百萬	66810	6210	233	3.4

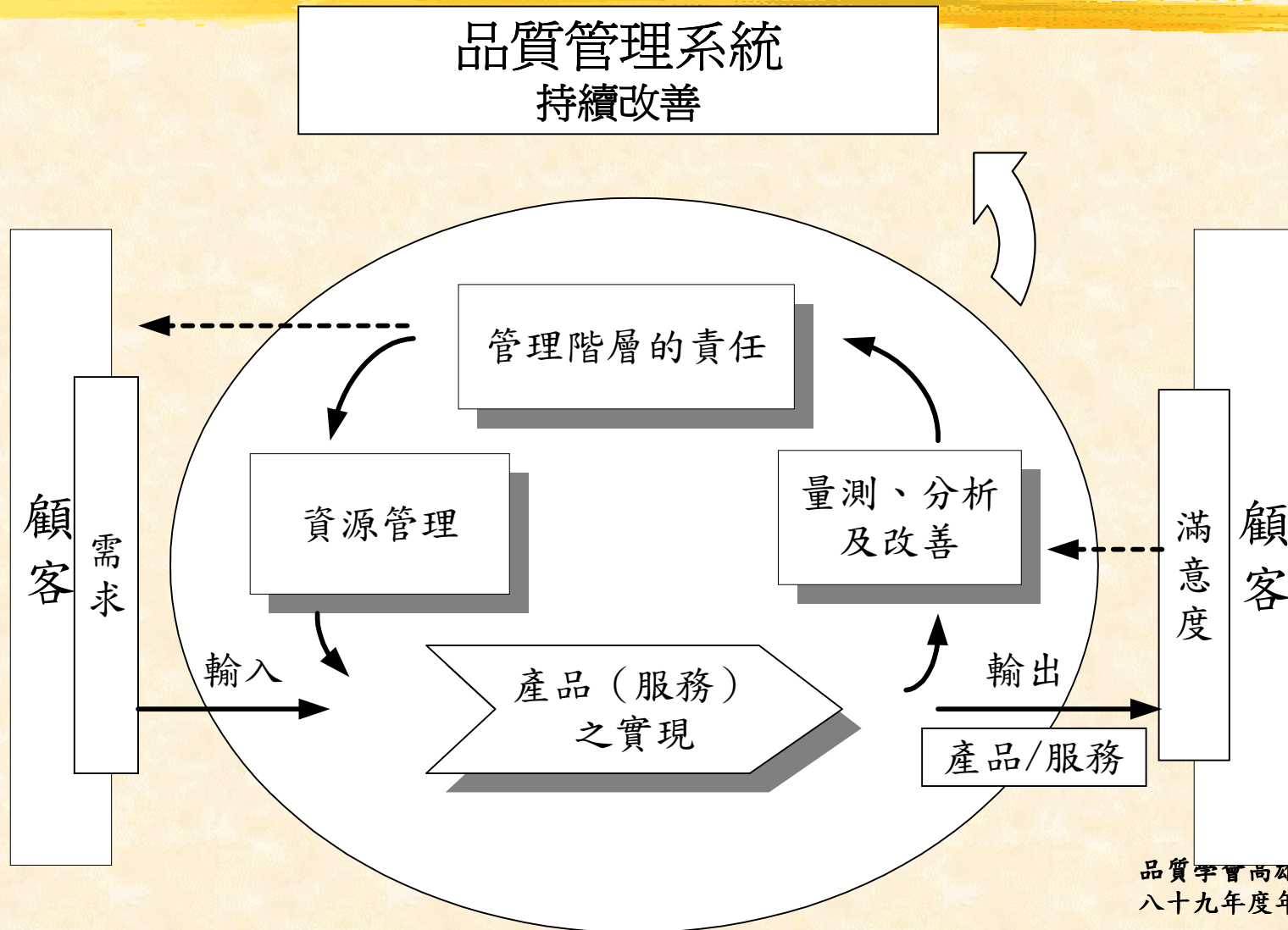
什麼是 6σ?

- 提昇顧客滿意的一種哲學
⇒ 爲一種突破性之策略
- 消除流程變異，減少不良數幾近於零的方法
⇒ 爲一系列的執行步驟
- 允許世界級公司在企業內、同業間、及與上下游之間有一共同的品質衡量基準
⇒ 爲統計的想法之實踐

6σ已成為潮流

- Motorola 於80年代所推出，以達到TCS
(total customer satisfaction)
- 近年已被Allied Signal, BMW, GE, Nokia
等公司所導入，其引伸之ppm概念已為
絕大多數世界級廠商接受並實施
- GE等公司已開始要求供應商導入6σ
計劃

品質管理系統模式



業者之機會

- 傳統產業升級的良機
- 政府的支持
- 改善空間大
- 基本條件不差
- 決心與毅力

Q & A



www.ncku.edu.tw/~qmvl